

บทที่ 1

บทนำ

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยทำหน้าที่เป็นตัวกลางทางการเงินในการแลกเปลี่ยนและส่งผ่านปริมาณเงินในระบบเศรษฐกิจด้วยการระดมเงินออมจากหน่วยเศรษฐกิจในรูปของการรับฝากเงินโดยให้ดอกเบี้ยเป็นผลตอบแทนแก่ผู้ฝากและนำไปปล่อยเป็นสินเชื่อประเภทต่าง ๆ ให้แก่หน่วยเศรษฐกิจที่ต้องการเงินลงทุนและคิดดอกเบี้ยจากผู้กู้ ซึ่งปกติจะเป็นอัตราที่สูงกว่าอัตราที่ให้แก่ผู้ฝากเงิน ส่วนต่างของอัตราดอกเบี้ยระหว่างผู้กู้กับผู้ฝากเมื่อหักค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานแล้วก็จะกลายเป็นผลกำไรของธนาคาร นอกจากนี้ธนาคารพาณิชย์ยังมีบทบาทในด้านการให้บริการเกี่ยวกับธุรกรรมต่างๆ ทางด้านการเงิน ทำให้หน่วยเศรษฐกิจต่าง ๆ มีความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ ซึ่งส่งผลต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยให้เจริญเติบโต

เงินฝากนับเป็นหัวใจสำคัญของธนาคารพาณิชย์ในการใช้เป็นเงินทุน เพื่อนำไปปล่อยสินเชื่อและหาผลตอบแทน คือดอกเบี้ย ซึ่งถือเป็นรายได้หลักของธนาคาร โดยประเภทในการรับฝากเงินของธนาคารพาณิชย์ แบ่งได้เป็น 4 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1.1 เงินฝากกระแสรายวัน (Current of demand deposits) หมายถึง บัญชีเงินฝากที่ต้องจ่ายคืนทันทีที่ทวงถามไม่มีการจ่ายอัตราดอกเบี้ยเงินฝากกระแสรายวัน แต่ผู้ฝากจะได้รับประโยชน์จากบริการด้านต่าง ๆ ของธนาคาร เช่น ความสะดวกในการใช้เช็ค การเรียกเก็บเงินตามเช็ค การหักบัญชี การโอนบัญชีชำระเงินกู้ หรือบัตรเครดิต เป็นต้น

1.2 เงินฝากออมทรัพย์ (Saving deposits) หมายถึง บัญชีเงินฝากที่ใช้คู่กับสมุดคู่มือฝากทุกครั้งที่ทำรายการฝาก – ถอนจากบัญชี ธนาคารจะจ่ายอัตราดอกเบี้ย โดยจ่ายให้ปีละ 2 ครั้ง จะจ่ายทุกสิ้นงวดบัญชี คือ ในเดือนมิถุนายนและธันวาคม ของทุกปีและจะหักภาษีดอกเบี้ยเงินฝากหัก ณ ที่จ่ายกรณีบัญชีบุคคลธรรมดาที่มีการจ่ายดอกเบี้ยมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป หักภาษีดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ในอัตราร้อยละ 15 ต่อปีของดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับ ส่วนบัญชีนิติบุคคลมีการจ่ายดอกเบี้ยมากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป หักภาษีดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ในอัตราร้อยละ 1 ต่อปีของดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับ นอกจากนี้แล้วบัญชีออมทรัพย์ยังมีประโยชน์ในการใช้บัตรเอทีเอ็มคู่กับบัญชีออมทรัพย์ หรือการโอนบัญชีออมทรัพย์ไปชำระเงินกู้ตนเอง หรือเข้าบัญชีกระแสรายวันตนเอง

1.3 บัญชีเงินฝากประจำ (Fixed deposits) หมายถึง บัญชีเงินฝากประเภทถอนคืนเมื่อสิ้นระยะเวลากำหนด คือ 3 เดือน 6 เดือนและ 12 เดือน หรือมากกว่า 12 เดือนขึ้นไป ธนาคารจะจ่ายอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ ตามระยะเวลาที่กำหนด และหักภาษี ณ ที่จ่าย โดยหักในอัตราร้อยละ 15 ต่อปี สำหรับบัญชีบุคคลธรรมดา และหักอัตราร้อยละ 1 ต่อปี สำหรับบัญชีนิติบุคคล ของดอกเบี้ยเงินฝากประจำที่จ่าย

1.4 บัญชีปลอดภาษี (Free tax deposits) หมายถึง บัญชีเงินฝากที่สามารถงดเว้นภาษี และอัตราดอกเบี้ยจะสูงกว่าบัญชีฝากประจำ เป็นบัญชีสำหรับบุคคลธรรมดาเท่านั้นและบุคคล 1 คน จะมีได้เพียงบัญชีเดียวเท่านั้น โดยลูกค้าต้องฝากทุกงวด ๆ ละเท่าๆ กัน และขาดได้ไม่เกินที่ธนาคารกำหนด ดอกเบี้ยที่ได้จะถูกนำมาทบต้นปีละ 2 ครั้งเหมือนบัญชีอื่นๆ ซึ่งบัญชีประเภทนี้เหมาะมากสำหรับคนที่อยู่ในระยะเริ่มแรกของการออม

ตารางที่ 1.1

แสดงสัดส่วนเงินฝากของธนาคารพาณิชย์

(หน่วย : พันล้านบาท)

| เดือน/51 | กรุงเทพ | กรุงไทย | ไทยพาณิชย์ | กสิกรไทย | กรุงศรีอยุธยา | ทหารไทย | ทีสโก้ | อื่น ๆ | รวมทั้งระบบ |
|----------|---------|---------|------------|----------|---------------|---------|--------|--------|-------------|
| ม.ค. | 1,255 | 1,039 | 825 | 805 | 511 | 511 | 58 | 1,161 | 6,165 |
| ก.พ. | 1,260 | 1,045 | 821 | 807 | 514 | 514 | 62 | 1,271 | 6,294 |
| มี.ค. | 1,250 | 1,040 | 810 | 801 | 508 | 520 | 64 | 1,447 | 6,440 |
| เม.ย. | 1,243 | 1,031 | 802 | 794 | 515 | 517 | 60 | 1,187 | 6,149 |
| พ.ค. | 1,247 | 1,035 | 794 | 799 | 519 | 525 | 58 | 1,205 | 6,182 |
| มิ.ย. | 1,250 | 1,038 | 800 | 806 | 525 | 529 | 62 | 1,309 | 6,319 |
| ก.ค. | 1,252 | 1,040 | 804 | 811 | 529 | 536 | 60 | 1,298 | 6,330 |
| ส.ค. | 1,250 | 1,044 | 811 | 813 | 525 | 530 | 58 | 1,319 | 6,350 |
| ก.ย. | 1,248 | 1,039 | 815 | 810 | 520 | 531 | 55 | 1,357 | 6,375 |
| ต.ค. | 1,259 | 1,042 | 810 | 807 | 527 | 526 | 57 | 1,380 | 6,408 |
| พ.ย. | 1,261 | 1,035 | 815 | 814 | 530 | 519 | 59 | 1,462 | 6,495 |
| ธ.ค. | 1,264 | 1,032 | 813 | 809 | 533 | 511 | 63 | 1,624 | 6,649 |

ที่มา: ธ.พ. 1 และประชาชาติธุรกิจรวบรวม

หมายเหตุ: เดือน มิ.ย. และ ธ.ค. ของทุกปีเงินธนาคารพาณิชย์จะหาทางลดเงินฝากเพื่อลดภาระการนำส่งกองทุนเพื่อการฟื้นฟูฯ

ความสำคัญของปัญหา

รายได้หลักของกลุ่มธนาคารยังคงแข็งแกร่ง โดยรายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผลรับสุทธิ และรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่อง ส่วนใหญ่เป็นผลมาจากการขยายตัวของ สินเชื่ออัตราดอกเบี้ยที่เพิ่มขึ้นและรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการที่เพิ่มสูงขึ้น อย่างไรก็ตามกำไรสุทธิโดยรวมของระบบธนาคารพาณิชย์ลดลง เนื่องจากค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญที่เพิ่มขึ้น จากการการตั้งสำรองตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยเพื่อรองรับการปฏิบัติตาม มาตรฐานบัญชีระหว่างประเทศ (IAS 39) รวมทั้งภาษีนิติบุคคลที่เพิ่มสูงขึ้นจากการเริ่มต้นจ่าย ภาษีนิติบุคคลเป็นครั้งแรกของธนาคารพาณิชย์หลายแห่งในปีนี้ นับตั้งแต่เกิดวิกฤติเศรษฐกิจในปี 2540

การแข่งขันทางด้านเงินฝากมีการแข่งขันที่เข้มข้นโดยหลาย ๆ ธนาคารได้รณรงค์ นำเสนอเงินฝากประเภทต่าง ๆ และมีการริเริ่มเงินฝากประจำที่มีระยะเวลาต่างจากปกติ โดยในปี 2549 – 2551 ธนาคารหลาย ๆ ธนาคารได้ออกผลิตภัณฑ์เงินฝากประจำพิเศษ มีการให้อัตรา ดอกเบี้ยที่สูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำทั่วไป เนื่องจากจุดประสงค์ในการระดมทุนจากการ เจริญระดมทุนเพื่อรูดตลาดสินเชื่อ ส่วนในปี 2552 การแข่งขันทางด้านเงินฝากจะลดความรุนแรงลง โดยเฉพาะการแข่งขันทางด้านราคา เนื่องจากผลกระทบจากเศรษฐกิจภายในประเทศและ ต่างประเทศที่ไม่เอื้ออำนวย ส่งผลกระทบต่อการขยายสินเชื่อมีแนวโน้มชะลอตัวลง ทำให้การ ระดมทุนไม่เหมือนกับปีที่ผ่านมา ๆ มา โดยจุดประสงค์เป็นการประคองฐานลูกค้าเงินฝากเดิม และ ปรับโครงสร้างเงินทุนให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปมากขึ้น

ปัจจุบันหลังจากที่มีการยกเลิกการค้ำประกันเงินฝากจากเดิมที่ให้ความคุ้มครองเงิน ฝากแบบเต็มจำนวน โดย พ.ร.บ.สถาบันคุ้มครองเงินฝากฉบับปัจจุบัน ซึ่งมีผลตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2551 พ.ร.บ.ฉบับนี้ จะให้ความคุ้มครองเงินฝากเต็มจำนวนในปีแรก จากนั้นจะทยอยลด จำนวนเงินฝากที่คุ้มครองลงเรื่อย ๆ จนกระทั่ง ตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2555 เป็นต้นไป จะให้ ความคุ้มครองเงินฝากเหลือเพียง 1 ล้านบาทต่อรายต่อสถาบันการเงิน

เมื่อวงเงินฝากที่ได้รับการคุ้มครองลดลง ก็จะทำให้ผู้ฝากเงินที่มีจำนวนมากต้อง ศึกษาและสรรหาทางเลือกในการลงทุนใหม่ ๆ แม้ว่าวงเงินคุ้มครองเงินฝากที่ 1 ล้านบาทต่อราย ต่อสถาบันการเงินจะครอบคลุมไปแล้วถึง 98% ของบัญชีเงินฝากทั้งหมด (54 ล้านบัญชี) แต่ถ้าคิด ในแง่จำนวนเงินฝากจะคุ้มครองเพียง 25% ของเงินฝากทั้งหมดเท่านั้น (2.4 ล้านล้านบาท) จึงทำ ให้ผู้ฝากเงินในบัญชีที่มีวงเงินสูงกว่า 1 ล้านบาทและไม่ชอบความเสี่ยง อาจจำเป็นต้องกระจาย

เงินฝากไปยังสถาบันการเงินแต่ละแห่งจนครบ 42 แห่ง แต่ในทางปฏิบัติแล้วอาจจะไม่สะดวก เพราะผู้ฝากต้องดูแลบัญชีจำนวนมากและต้องคอยถ่ายโอนยอดเงินไปมาเมื่อได้รับดอกเบี้ยและเนื่องจากสถาบันการเงินแต่ละแห่งมีฐานความมั่นคงแตกต่างกัน ผู้ฝากเงินจึงต้องพิจารณาถึงความมั่นคงของสถาบันการเงินที่เลือกฝากอย่างรอบ

ธนาคารกสิกรไทย มีสาขาทั่วประเทศประมาณ 655 สาขา (ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2551) แบ่งเป็นสาขาใหญ่ 4 สาขา ได้แก่ สำนักส利民 สำนักพหุโยธิน สำนักเสื่อปาและสำนักราชภัฏบูรณะ และสาขาทั่วไป รวมทั้งสาขาย่อยต่าง ๆ อีก 200 กว่าสาขา ในแต่ละสาขาถูกกำหนดเป้าหมายให้ระดมเงินฝากให้ได้ตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด เพื่อนำเงินฝากดังกล่าวมาปล่อยสินเชื่อประเภทต่าง ๆ และเป็นแหล่งเงินทุนในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ซึ่งทางธนาคารได้กำหนดนโยบาย และเป้าหมายให้กับแต่ละสาขาในการหายอดเงินฝาก โดยกำหนดยอดเงินฝากจากขนาดของสาขา จำนวนพนักงาน สถานที่ ปริมาณลูกค้า และความสามารถในการฝากเงินของลูกค้า ซึ่งในส่วนของสาขาสักส利民สถานที่อยู่ในเขตธุรกิจ ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีความสามารถในการฝากเงินสูง รวมทั้งมีขนาดของสาขาที่ใหญ่ และลูกค้าที่มีจำนวนมาก ทำให้ทางธนาคารได้ให้ความสำคัญมากจึงกำหนดยอดเงินฝากให้กับทางสาขาสักส利民มากที่สุดเมื่อเทียบกับสาขาอื่นของทางธนาคาร ในฐานะที่ผู้ศึกษาเป็นพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทยและปฏิบัติงานอยู่ในสาขาสักส利民 จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากประเภทต่าง ๆ ของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาสักส利民 เพื่อหาเหตุผลว่าลูกค้าเลือกใช้บริการเงินฝากด้วยเหตุผลใด เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัย มาปรับปรุง แก้ไข และวางแผนในการระดมเงินฝากต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าทั้งกลุ่มลูกค้าประเภทบุคคลธรรมดาและกลุ่มลูกค้านิติบุคคลที่มาใช้บริการด้านเงินฝากที่ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสักส利民
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่ให้บริการบัญชีเงินฝากของธนาคารในด้านการบริการ ด้านสถานที่ ด้านพนักงานและด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร และประเภทของบัญชีเงินฝาก

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวงเงินค้ำประกันเงินฝากแบบเต็มจำนวนที่จะถูกยกเลิกไปอันเป็นผลมาจากการใช้บังคับพ.ร.บ.สถาบันคุ้มครองเงินฝากกับพฤติกรรมการฝากเงินของลูกค้าธนาคาร

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการด้านเงินฝาก 4 ประเภทของธนาคาร ได้แก่เงินฝากประเภทกระแสรายวัน เงินฝากประเภทออมทรัพย์ เงินฝากประจำและเงินฝากประเภททวีทรัพย์และความพึงพอใจของลูกค้าต่อบัณฑิตที่มีผลกับการเลือกฝากเงินกับทางธนาคาร ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านสถานที่ ด้านพนักงานและด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารและความพึงพอใจของลูกค้าต่อประเภทของบัญชีเงินฝากที่มีอยู่กับธนาคารในปัจจุบันและศึกษาพฤติกรรมของผู้ฝากเงินเมื่อมีการจัดตั้งสถาบันคุ้มครองเงินฝากที่ให้การประกันแบบจำกัดวงเงินจะมีผลต่อพฤติกรรมการฝากเงินของผู้ฝากเงินที่เป็นลูกค้าของธนาคารในปัจจุบันหรือไม่

โดยเลือกใช้ข้อมูลของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักสีลม ในการศึกษาเท่านั้น

แหล่งที่มาของข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะใช้เครื่องมือแบบสอบถามที่ถูกสร้างขึ้นมา เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการเงินฝากประเภทออมทรัพย์ เงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากประจำและเงินฝากทวีทรัพย์ของธนาคารกสิกรไทย สาขาสำนักสีลม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการใช้บริการบัญชีเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย
2. ทราบถึงปัญหาในการใช้บริการด้านเงินฝากของลูกค้าธนาคาร
3. นำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

4. นำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการระดมเงิน

ฝาก